

MEMORIA DESCRIPTIVA

Se requiere **un servicio de Centro de Asistencia al Usuario integral, con un primer nivel** para la recepción de incidencias (peticiones, consultas, incidencias) vía teléfono y correo electrónico.

Este nivel dará servicio directo al público.

Se requiere también **un segundo nivel de soporte** para la resolución in situ de determinadas incidencias en alguna de las instalaciones del Ayuntamiento por un técnico cualificado en el servicio gestionado cuando así sea necesario.

Para aquellas incidencias que no se puedan resolver en los dos niveles de atención anteriores, habrá un tercer nivel de atención cuyo uso se acordará con los responsables del Ayuntamiento. Este nivel de soporte no se debe incluir en la propuesta, prestándose directamente por parte del Ayuntamiento.

El servicio de primer nivel de atención se prestará de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 (calendario laboral Zaragoza capital).

El servicio de segundo nivel de atención se prestará de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 (calendario laboral Zaragoza capital).

Primer Nivel.

Todos los medios para poder dar este servicio los pondrá la adjudicataria de prestar este servicio, números públicos de teléfono incluidos.

El servicio de primer nivel estará preparado para:

- Publicar un número telefónico local de Zaragoza (976 / 876) para la recepción de llamadas. A la finalización del servicio, el Ayuntamiento podrá asumir la titularidad del número publicado si así lo estima conveniente.
- Recibir correos electrónicos remitidos a una dirección municipal creada para el soporte bajo el dominio @zaragoza.es.
- Lanzar el mensaje de Bienvenida que el Ayuntamiento decida.
- Ofrecer mensaje de espera en aquellos casos que todos los operadores del CAU estén ocupados.
- Se proveerá un sistema de locuciones basado en voz humana.
- Respuesta automatizada inicial de recepción de correo electrónico

Fuera del horario de primer nivel el servicio estará preparado para:

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es>



MTE5Lzk5NjgzOC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5Lzk5NjgzOC9UMQ\$\$	PÁGINA	1 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
04042U JOSE ANTONIO PARDOS VISIEDO	El/La Técnico/a	03/11/2017	3848986
08776K ALBERTO VIRTO MEDINA	Responsable de la Unidad Administrativa	03/11/2017	3848995
06268J FRANCISCO JOSE PARDO PEREZ	Responsable del Órgano de Contratación	06/11/2017	3851247

- Lanzar el mensaje de Fuera de horario donde se facilitará información respecto de las horas de atención al público así como de correo electrónico del servicio.
- Información automatizada sobre los temas más relevantes.
- Respuesta automatizada de recepción de correo electrónico

Para poder llevar a cabo sus funciones, el CAU dispondrá de acceso a la información pertinente y deberá contar con los protocolos de actuación necesarios para hacer frente a cualquier duda o consulta planteada por el usuario. Estos protocolos y argumentarios serán previamente acordados con el Ayuntamiento.

Las consultas que no puedan ser resueltas debido a su complejidad en este nivel serán escaladas al segundo nivel para su resolución.

Desde el momento en el que el usuario se ponga en contacto con CAU, éste llevará a cabo de manera rigurosa el procedimiento definido tanto en llamadas como en recepción de correos.

- Recibir y registrar en una herramienta informática la petición según procedimiento correspondiente.
- Realizar el primer análisis de la petición.
- Seguir procesos de atención telefónica y respuesta a correos.
- Conducir adecuadamente la llamada.
- Seguimiento de un argumentario preestablecido.
- Resolución de la petición (información, incidencia, transferencia).
- Preparar y proporcionar una respuesta clara.
- Escalado y registro de la información a los equipos correspondientes de aquellas peticiones que no puedan ser resueltas en este nivel.

Esquema general de funcionamiento:

- En la plataforma las llamadas serán atendidas por los agentes específicos del servicio. En caso de estar ocupados las llamadas serán encoladas y el sistema lanzará una locución de espera.
- En la plataforma de atención telefónica se configurará la ACD con los horarios de servicio y las locuciones de fuera de horario
- La respuesta a la consulta o incidencia será mediante el mismo canal utilizado por el usuario (teléfono o correo electrónico).

Toda la información así como la base de datos de conocimiento que se genere del trabajo realizado será propiedad del Ayuntamiento, y deberá ponerse a disposición del mismo en un formato compatible con los sistemas municipales.



ID. DOCUMENTO	MTE5Lzk5NjgzOC9UMQ\$\$	PÁGINA	2 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
04042U JOSE ANTONIO PARDOS VISIEDO	El/La Técnico/a	03/11/2017	3848986
08776K ALBERTO VIRTO MEDINA	Responsable de la Unidad Administrativa	03/11/2017	3848995
06268J FRANCISCO JOSE PARDO PEREZ	Responsable del Órgano de Contratación	06/11/2017	3851247

Segundo Nivel

En caso de incidencias que no puedan ser atendidas en el primer nivel debido a su complejidad o aquellas que no han podido solucionarse siguiendo los protocolos operativos del servicio, se recogerá un extracto de la consulta o incidencia (con todos los datos de contacto del usuario necesarios -el teléfono y/o la dirección de correo electrónico-) y se trasladará la información electrónicamente al segundo nivel de atención.

Desde el segundo nivel de atención se hará un cribado de las incidencias o consultas y su atención comprenderá:

- En el inicio del proyecto, la generación de procedimientos y base de conocimiento que ha de usar el Primer Nivel conforme a las directrices municipales.
- La respuesta a la información requerida así como la resolución de determinadas incidencias de acuerdo a los conocimientos y protocolos que se definan para este segundo nivel. Se hará por el canal de atención utilizado por el usuario.
- Tipificación de la información a efectos estadísticos.
- Revisión y solución in situ cuando se trate de una incidencia en las infraestructuras dispuestas por el ayuntamiento.
- Escalado de incidencias y consultas al siguiente nivel de atención de acuerdo a los procedimientos del servicio.

El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 (calendario laboral Zaragoza capital).

Toda la información así como la base de datos de conocimiento que se genere del trabajo realizado será propiedad del Ayuntamiento, y deberá ponerse a disposición del mismo en un formato compatible con los sistemas municipales.

Todos los medios para poder dar este servicio los pondrá la adjudicataria de prestar este servicio.

El perfil técnico de Segundo nivel debe tener conocimientos demostrables en los siguientes entornos:

- Equipamiento Fortinet: FortiGate (FortiOS v4.6), FortiAuthenticator (v), FortiAnalyzer (v), FortiAP.
- Equipamiento Infoblox IB (S.O. NIOS)
- Equipamiento Cisco: Catalyst (S.O. IOS), WLC 4400, Aironnet
- Equipamiento Palo Alto (S.O. PanOS v7.1)
- Ofimática y correo electrónico a nivel de usuario avanzado.
- Dispositivos móviles en los apartados de red Wi-Fi (S.O. Android e IOS)



ID. DOCUMENTO	MTE5Lzk5NjgzOC9UMQ\$\$	PÁGINA	3 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
04042U JOSE ANTONIO PARDOS VISIEDO	El/La Técnico/a	03/11/2017	3848986
08776K ALBERTO VIRTO MEDINA	Responsable de la Unidad Administrativa	03/11/2017	3848995
06268J FRANCISCO JOSE PARDO PEREZ	Responsable del Órgano de Contratación	06/11/2017	3851247

Tercer Nivel

Prestado por el Servicio de Redes y Sistemas del Ayuntamiento, será el nivel de soporte al que se escalarán aquellas incidencias o consultas que por su naturaleza no puedan ser atendidas por el segundo nivel, remitiendo toda la información recogida de la incidencia al Ayuntamiento de Zaragoza usando los procedimientos de actuación definidos a tal efecto.

Tras la obtención de respuesta por parte del Ayuntamiento, desde el Segundo nivel de atención se pondrá en contacto con el ciudadano para transmitir la respuesta.

Herramientas para registro de consultas o incidencias

Para la gestión de las consultas e incidencias se usará la misma herramienta que utiliza el Ayuntamiento para el registro y seguimiento, accediendo remotamente a la misma. Se habilitarán los usuarios correspondientes con los perfiles que se estimen adecuados. En todo caso dicha aplicación contará con las funcionalidades avanzadas en este tipo de gestiones siendo importante todo lo relacionado con la explotación de datos y la automatización de reportes e informes así como la identificación única de los registros y su orden cronológico con la grabación automática de datos relativos a hora y fecha de registro, cauce, tipo de consulta / incidencia, etc.

La información sobre servicios y protocolos de conexión se proporcionará desde el Ayuntamiento.

Equipo de trabajo mínimo solicitado:

Estructura y Composición

El equipo estará compuesto por al menos las siguientes figuras:

- El Responsable de Servicio (global)
- El Responsable Técnico del CAU
- El Coordinador del CAU
- Agentes de Primer Nivel del CAU
- Técnico de Segundo Nivel

Responsable de Servicio

Actuará como intermediario con el Ayuntamiento de Zaragoza en relación con los temas relativos a la gestión del contrato, el seguimiento de la calidad del Servicio y los informes para seguimiento del Servicio.

Deberá garantizar la reserva legal y oportuna en base a la confidencialidad de los datos que manejan todos los integrantes del servicio, así como asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es> null/VerificaciónAction.action Ayuntamiento de Zaragoza -



MTE5Lzk5NjgzOC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5Lzk5NjgzOC9UMQ\$\$	PÁGINA	4 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
04042U JOSE ANTONIO PARDOS VISIEDO	El/La Técnico/a	03/11/2017	3848986
08776K ALBERTO VIRTO MEDINA	Responsable de la Unidad Administrativa	03/11/2017	3848995
06268J FRANCISCO JOSE PARDO PEREZ	Responsable del Órgano de Contratación	06/11/2017	3851247

Responsable Técnico

Actuará como intermediario con el Ayuntamiento de Zaragoza en relación a los aspectos tecnológicos del contrato, en especial en lo relativo a:

- Repositorio de información del servicio.
- Creación de procedimientos de actuación
- Configuración e integración en gestor de incidencias
- Seguimiento de incidencias y consultas
- Asistencia in situ en las instalaciones del Ayuntamiento para dar solución a problemas que lo precisen.
- Formación a los agentes del Servicio
- Atención y resolución de las incidencias y consultas escaladas del primer y segundo nivel

Coordinador

Persona de referencia inmediata para el equipo de agentes del primer nivel de atención, responsable de la supervisión de la calidad de la atención de las llamadas recibidas.

Técnico de segundo nivel

Persona para resolver las incidencias que no puedan solucionar los agentes de primer nivel o que requieran actuación in situ sobre la infraestructura municipal que proporciona el servicio.

En el inicio del proyecto debe generar los procedimientos y la base de conocimiento que ha de usar el primer nivel conforme a las directrices municipales.

Debe seguir método de trabajo con actuaciones protocolizadas, escalando al tercer nivel las llamadas o correos que no pueda resolver, cumpliendo los plazos y calidad de servicio determinados.

Debe comunicar la respuesta a las incidencias resueltas en el segundo o tercer nivel, cuidando de forma especial el trato con el usuario y la calidad de la respuesta.

Se encargará de alimentar adecuadamente las distintas bases de datos y aplicaciones informáticas necesarias para informar o realizar gestiones, codificando las atenciones de forma correcta.

Agentes

Personal para realizar la atención y orientación telefónica del teléfono de información, cuidando de forma especial el trato con el usuario y la calidad de la respuesta.

Deben realizar la atención del correo electrónico del servicio.

Deben seguir método de trabajo con actuaciones protocolizadas, escalando las llamadas o



ID. DOCUMENTO	MTE5Lzk5NjgzOC9UMQ\$\$	PÁGINA	5 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
04042U JOSE ANTONIO PARDOS VISIEDO	El/La Técnico/a	03/11/2017	3848986
08776K ALBERTO VIRTO MEDINA	Responsable de la Unidad Administrativa	03/11/2017	3848995
06268J FRANCISCO JOSE PARDO PEREZ	Responsable del Órgano de Contratación	06/11/2017	3851247

correos que no pueden resolver, cumpliendo los plazos y calidad de servicio determinados.

Se encargarán de alimentar adecuadamente las distintas bases de datos y aplicaciones informáticas necesarias para informar o realizar gestiones, codificando las atenciones de forma correcta.

Perfil estimado de la demanda

Aunque no podemos hacer una estimación de llamadas y gestiones que pueden entrar para este servicio, se solicita la flexibilidad adecuada para poder dar la calidad correcta. Esto supone contar con las herramientas necesarias y la experiencia en servicios de CAU y Contact Center para dar una respuesta rápida a los desajustes de dimensionamiento para que los recursos existentes por franja horaria se adapten al volumen de actividad. La curva de servicio no es uniforme a lo largo del tiempo, hay momentos con mayor actividad que otros. Existen días de la semana con mayor volumen de incidencias y franjas horarias donde se concentran gran parte de estas llamadas o correos.

Conforme se disponga de un histórico del servicio será necesario ajustar la curva de demanda a la curva de horas de agente.

Dimensionamiento del Servicio

Como punto de partida se plantea un dimensionamiento de los recursos necesarios para dar el nivel de servicio óptimo, a corregir en caso de ser necesario con la información recogida.

El dimensionamiento para el Nivel 1:

Para cubrir este dimensionamiento se solicita un grupo de 3 operadores/operadoras formados que permita que el servicio se preste de forma ininterrumpida en todo el horario del servicio.

Además de esto, el responsable del Servicio propondrá el redimensionamiento de los puestos de operación en caso de aumentos de la demanda no previstos.

El dimensionamiento para el Nivel 2:

Para cubrir este dimensionamiento se solicita un técnico dedicado y una segunda persona que tenga los conocimientos del servicio y pueda cubrir al técnico ante imprevistos o periodos vacacionales.

Apartados y dimensionamiento para la valoración económica:

1. Diseño y documentación del servicio. Generación de procedimientos y Base de Conocimiento. Estimado en 9 días laborales mínimo.
2. Servicio de soporte de Primer Nivel (CAU). A valorar 2 meses de servicio.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificacionAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - http://www.zaragoza.es



MTE5Lzk5NjgzOC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5Lzk5NjgzOC9UMQ\$\$	PÁGINA	6 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
04042U JOSE ANTONIO PARDOS VISIEDO	El/La Técnico/a	03/11/2017	3848986
08776K ALBERTO VIRTO MEDINA	Responsable de la Unidad Administrativa	03/11/2017	3848995
06268J FRANCISCO JOSE PARDO PEREZ	Responsable del Órgano de Contratación	06/11/2017	3851247

3. Servicio de soporte de Segundo Nivel (In Situ). A valorar de 420 horas de servicio.

Requisitos de solvencia

Dado que se trata de la externalización de un servicio de atención al ciudadano y que se van a manejar datos personales de los mismos, se plantea como requisito necesario que los licitadores dispongan de las siguientes certificaciones ISO:

- ISO 9001 (Gestión de la Calidad)
- ISO 27001 (Sistemas de gestión de la Seguridad de la Información)
- 20000 (Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información).

Documentación a presentar

Las empresas licitantes deberán presentar:

- Memoria pormenorizada del trabajo a realizar, que contenga un plan de trabajo y medios asignados al proyecto, metodología de trabajo y forma de ejecución, así como todos los detalles relevantes para la ejecución del servicio.
- Documentación que acredite la solvencia requerida.
- Oferta Económica, desglosada en los 3 apartados previstos (Diseño y documentación del servicio, Servicio de soporte de Primer Nivel, Servicio de soporte de Segundo Nivel)

La no presentación de esta documentación será objeto de exclusión del proceso.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificaciónAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5Lzk5NjgzOC9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5Lzk5NjgzOC9UMQ\$\$	PÁGINA	7 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
04042U JOSE ANTONIO PARDOS VISIEDO	El/La Técnico/a	03/11/2017	3848986
08776K ALBERTO VIRTO MEDINA	Responsable de la Unidad Administrativa	03/11/2017	3848995
06268J FRANCISCO JOSE PARDO PEREZ	Responsable del Órgano de Contratación	06/11/2017	3851247